

**PENGARUH PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS B-PREND CAFE
(Survey Pada B-Prend Cafe di Kabupaten Rembang)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

FERRY ANGGRIAWAN

B 100 130 093

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
**PENGARUH PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS B-PREND CAFE (Survey
Pada Cafe di Kabupaten Rembang)**

Yang disusun oleh :

FERRY ANGGRIAWAN

B100130093

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, Februari 2017

Pembimbing



(Basworo Diblyo, S.E, M.Si.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Triyono, S.E.,M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS B-PREND CAFE
(Survey Pada B-Prend Cafe di Kabupaten Rembang)

Oleh:

FERRY ANGGRIAWAN

B 100 130 093

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Sabtu, 04 Februari 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. Drs. Farid Wajdi, MM, Ph.D

(Ketua Dewan Penguji)

(.....)

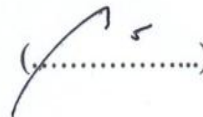
2. Dra. W. Mukharomah, MM

(Sekretaris Dewan Penguji)

(.....)

3. Basworo Dibyo, SE, MSi

(Anggota Penguji)

(.....)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Triyono, SE, Msi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **FERRY ANGGRIAWAN**

NIRM : **B 100 130 093**

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi: **PENGARUH PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS
B-PREND CAFE**

(Survey Pada B-Prend Cafe di Kabupaten Rembang)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan gelar atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 04 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

FERRY ANGGRIAWAN

MOTTO

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.” (Thomas Alva Edison)

“Apabila di dalam diri seseorang masih ada rasa malu dan takut untuk berbuat suatu kebaikan, maka jaminan orang tersebut adalah tidak akan bertemunya ia dengan kemajuan selangkahpun.” (Ir. Soekarno)

“Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil. Berusaha dengan keras adalah kemenangan yang hakiki.” (Mahatma Gandhi)

“Apapun usaha yang kamu lakukan jika belum berhasil, maka tetaplah bersabar, bersyukur dan lebih dekatkan dirimu pada sang pencipta mohon doa agar dapat hasil yang lebih baik dari sebelumnya.” (Penulis)

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada :

Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat dan hidayat, serta mengabulkan doa hamba sehingga hamba dapat menyelesaikan skripsi pada semester ini.

Kepada kedua Orang Tua saya tercinta dan tersayang yang selalu memberikan perhatian kepada saya dan selalu menanyakan keadaan saya di perantauan, mengingatkan saya untuk jangan lupa makan walaupun sedang sibuk dan mengingatkan saya untuk jangan tidur larut malam ketika sedang mengerjakan skripsi ini, serta mengingatkan agar tidak meninggalkan shalat lima waktu dalam keadaan sibuk apapun, perhatian kalian sangat luar biasa untuk keberhasilan skripsi saya sekarang ini. Dukungan serta semangat untuk saya agar tidak mudah menyerah pada hal apapun, selalu sabar dan bersyukur atas apa yang terjadi pada diri kita. Terima kasih atas semua kasih sayang, cinta, perhatian, dukungan dan doanya selama saya menempuh pendidikan ini, Saya sangat bangga serta bersyukur mempunyai orang tua seperti kalian.

Untuk sahabat saya dari kecil Fajar Hidayat, terima kasih telah banyak memberikan ide dan masukan kepada saya untuk mengerjakan proposal dan skripsinya, semoga Allah memberikan ganjaran atas kebaikanmu serta kamu juga bisa wisuda tahun ini agar bisa bareng denganku.

Untuk sahabat saya Burhan Janun yang sudah seperti saudara sendiri, terima kasih atas segala sesuatunya selama saya hidup diperantauan telah menjadi teman serta adik yang baik buatku, memberikan semangat serta masukan selama saya mengerjakan skripsi ini, semoga kita selalu bisa bersama dan menjaga tali persaudaraan yang telah terjadi sampai kita tua nanti, terimakasih juga kepada orangtuamu yang sudah baik kepadaku serta menganggap aku sebagai anaknya sendiri aku bangga pada kalian.

Untuk kakak saya Ellen Proborini, M.Pd., yang selalu mengingatkan saya untuk selalu mengerjakan skripsi supaya cepet selesai dan terimakasih telah

mengajarkan serta meneliti skripsi yang aku kerjakan dan memberikan masukannya sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi di semester ini.

Teman-teman seperjuangan, Burhan, Arya, Tyas, Marta, Aisyah, Etis, Evita, Arif, Riza, Hera, Bagus serta anak Manajemen Ums 2013 khususnya Kelas C kalian itu luar biasa karena mengajarkan kepada saya tentang pertemanan, kesabaran serta kedewasaan. Banyak hal yang tidak bisa terlupakan dan yang tak mungkin saya sebutkan satu persatu, semoga kita sukses dan jangan pernah lupakan pertemanan yang telah terjalin sejauh ini, saya bangga mempunyai teman seperti kalian.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan, harga, lokasi serta menganalisis apakah pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di B-Prend Cafe. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuisioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah kuisioner pelayanan, harga, lokasi terhadap loyalitas pelanggan di B-Prend Cafe sebanyak 100 responden. Hasil analisis data dalam penelitian ini adalah 1) Pada Variabel Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan. 2) Pada Variabel Harga memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap loyalitas pelanggan. 3) Pada Variabel Lokasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan. 4) Pada Variabel Pelayanan, Harga, dan Lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. 5) Pada Koefisien determinan yang mampu memberikan sumbangan antara variabel pelayanan, harga dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan sebesar 58,9% dijelaskan oleh variabel Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan dan sisanya 41,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Kata Kunci : Pelayanan, Harga, Lokasi, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study is intended to analyze the influence of service, price, location, and also to analyze whether the service, price and location provide any significant effect on customer loyalty at B-prend Café. The Data was collected by throwing questions to the respondents with questionnaire guide. Random sampling technique was the sampling technique. The sample in this study was a questionnaire of service, price, location from 100 respondents as customers in B-prend Café. The results of analyzed data in this study were : 1) The Service Variable had significant and positive impact on customer loyalty. 2) The Price Variable had significant and negative effect on customer loyalty. 3) The Location Variable had significant and positive impact on customer loyalty. 4) The Service, Price, and Location Variable had significant effect on customer loyalty. 5) The coefficient determinant which contribute 58,9% between variables of service, price and location on customer loyalty are described by performance, price, and location variables of Customer Loyalty and the remaining 41.1% is described by other variables outside the model.

Keywords: Service, Price, Location, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus B-Prend Cafe (Survey Pada Cafe di Kabupaten Rembang)”** sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada :

1. Dr. H. Triyono, S.E, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Basworo Dibyo, S.E, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran dan kritik yang sangat berharga bagi penulis guna menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Drs. Sujadi, MM. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Segenap staff pengajar jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mengajarkan berbagai disiplin ilmu yang sangat berharga bagi penulis sebagai bekal kelak, baik di dunia kerja maupun masyarakat.
5. Kedua orang tua saya yang telah memberikan semangat, perhatian serta selalu mengingatkan saya agar selalu bersyukur, sabar dalam mengerjakan skripsi dan tidak meninggalkan shalat lima waktu.

6. Semua teman senasib seperjuangan bimbingan, Burhan, Kiki, Senda, Agung, yang telah berjuang bersama serta saling mensupport satu sama lain.
7. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan juga bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Maret 2017

Ferry Anggriawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Pelayanan	8
2. Harga	9

3. Lokasi.....	11
4. Loyalitas Pelanggan	12
B. Kerangka Pemikiran.....	13
C. Penelitian Terdahulu	14
D. Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	20
1. Definisi Operasional.....	20
2. Pengukuran Variabel.....	25
C. Data dan Sumber Data	25
D. Metode Pengumpulan Data	26
E. Desain Pengambilan Sampel.....	27
F. Metode Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Sejarah Singkat.....	33
B. Deskripsi Penelitian	33
C. Analisis Data	35
D. Deskripsi Responden.....	39
BAB V PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Keterbatasan Penelitian.....	50
C. Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	21
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pada Pelayanan (PE)	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pada Harga (H).....	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pada Lokasi (LOK)	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pada Loyalitas (LOY)	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4.7 Diskripsi Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.8 Diskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.9 Diskripsi Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	45
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinan.....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	14